

## MASTER

### REGLEMENT DES ETUDES

Applicable à compter de l'année 2023 - 2024

**DOMAINE :** Droit, Economie, Gestion

**DIPLOME :** MASTER **NIVEAU :** M1 et M2

**Mention :** Marketing, vente

**Parcours-type :** European Master in Customer Relationship Management (MERCURI)

**Régime/ Modalités :**

**Régime :**  formation initiale  formation continue

**Modalités :**  présentiel ;  enseignement à distance ;  hybride ;  convention

alternance :  contrat de professionnalisation  apprentissage

**DATE D'ARRETE D'ACCREDITATION PAR LE MINISTERE :** 2 juin 2021

**RESPONSABLE DE LA MENTION :** Marie-Claire WILHELM  
**RESPONSABLE DE L'ANNEE :** Marie-Laure GAVARD-PERRET  
**GESTIONNAIRES :** Clara MEISSIMILY

## I – Dispositions générales

### Article 1 : Objectifs, activités et compétences visées lors de la formation

Le parcours European Master in Customer Relationship Marketing (MERCURI) du master Marketing, vente est un parcours en deux années (M1 et M2) réalisé en mobilité internationale avec trois universités européennes : Aschaffenburg University of Applied Sciences (Allemagne), Universidad Cardenal Herrera (Espagne) et Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach (Pologne). Organisé sous la forme d'un semestre dans chaque université partenaire, le programme vise à familiariser les étudiants avec la complexité des comportements des clients et leurs déterminants. A l'issue de leur formation, les diplômés sont capables de 1/analyser et expliquer les besoins, préférences et processus de décision des consommateurs contemporains ; 2/ identifier les facteurs clés du développement de relations durables entre les entreprises et leurs clients ; et 3/concevoir et mettre en oeuvre divers types de programmes et d'actions de marketing pour mettre en place des relations entreprise-clients durables. Les métiers visés sont Customer Scientist, Customer Relationship Manager, (e-)CRM project manager, Customer Experience Manager, Customer Engagement Manager, etc., en tous domaines (banque, assurances, industrie, grande consommation, etc.).

[Fiche RNCP 35907](#)

## II – Organisation des enseignements

### Article 2 : Organisation générale des enseignements

La formation est organisée en 4 semestres (2 semestres par an, 30 crédits par semestre sauf cas particulier), en unités d'enseignement et présente des blocs de connaissances et de compétences.

Le programme est intégralement délivré en anglais et organisé en mobilité européenne : semestre 7 en Pologne, semestre 8 en France, semestre 9 en Allemagne et semestre 10 en Espagne.

**Volume horaire de la formation par année** : 285h par semestre, soit 1140 heures au total.

### Article 3 : Composition des enseignements

Se reporter au tableau des **Modalités de Contrôle des Connaissances et des compétences** de la formation (Tab. MCCC)

#### Commentaires sur certains éléments du Tableau MCCC :

**Langues vivantes étrangères** : dans le respect de la réglementation, l'enseignement d'une langue vivante étrangère ou dans une langue vivante étrangère doit être proposé en M1 et/ou en M2.

Langue enseignée : Anglais

Volume horaire : **M1** : CM : TD : **M2** : CM : TD :

obligatoire : S7\_\_ S8\_\_ S9\_\_ S10\_\_

facultative : S7\_\_ S8\_\_ S9\_\_ S10\_\_

Le programme est intégralement dispensé en anglais. Des enseignements de langues vivantes (allemand, espagnol, français, polonais) sont également intégrés au programme.

#### **Stage obligatoire (en M2)**

Tout stage fait l'objet d'une convention. En fonction de la durée, du lieu de stage, il donne éventuellement lieu à gratification par application des dispositions légales et réglementaires en vigueur. Les stages, sauf dérogation du responsable de formation, doivent se dérouler en dehors des enseignements (CM, TD, TP).

Des stages non crédités peuvent, sous condition d'un suivi pédagogique, être envisagés dans le cadre de la formation en plus des stages prévus au programme, sous réserve qu'ils fassent l'objet d'une restitution et d'une évaluation.

Sous réserve de l'accord pédagogique du responsable de formation, l'étudiant pourra accomplir des stages d'exploration professionnelle, notamment dans le cadre d'un projet de réorientation.

Il est possible de valider une expérience au titre d'un stage, sous réserve de l'accord pédagogique du responsable de formation (via un contrat pédagogique) : service civique et expérience professionnelle.

En aucun cas, un stage ne devra se poursuivre après le 30 septembre de l'année universitaire en cours.

Durée : 3 mois minimum (462 heures), 6 mois maximum (924 heures)

Le stage dans un même établissement d'accueil ne pourra pas excéder 924 h (équivalant à 6 mois à temps plein) par année universitaire en dehors des heures de cours.

Période : A la fin des cours du semestre 10.

Modalité :

Le stage est effectué sous la double responsabilité d'un cadre de l'entreprise et d'un enseignant du programme (ou d'un professionnel agréé par le responsable de spécialité). ; il fait l'objet d'un rapport évalué.

#### **Mémoire/ Rapport de stage/ Projets tuteurés :**

##### **- Mémoire (M2) :**

Chaque étudiant est assisté d'un tuteur universitaire pour la préparation de son mémoire de fin d'études. La soutenance du mémoire est soumise à autorisation du tuteur universitaire. La date est fixée au minimum un mois à l'avance. Elle se déroule devant un jury composé du tuteur universitaire et de deux examinateurs, dont l'un assure le rôle de Président. Le mémoire et la soutenance font l'objet d'une notation séparée. En cas d'échec, une nouvelle soutenance est organisée au minimum 15 jours

après la première et dans tous les cas avant le 30 septembre de l'année en cours.

**- Rapport de stage (M1) :**

Néant.

**- Projets tuteurés :**

Date limite de dépôt : déterminée par le responsable de l'enseignement concerné et au moins 15 jours avant la date de soutenance lorsque celle-ci est prévue.

**Article 4 : Assiduité aux enseignements**

L'assiduité à toutes les activités pédagogiques (CM, TD, mise en situation professionnelle) organisées dans le cadre de la formation est obligatoire. Une note d'assiduité peut être attribuée globalement ou par matière.

Par défaut, les absences doivent être justifiées dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la reprise de l'étudiant, avec remise d'un justificatif.

En cas d'absences injustifiées à plus d'un quart du volume total de l'enseignement concerné à présence obligatoire, l'étudiant ne sera pas autorisé à composer en première session et sera déclaré défaillant pour l'enseignement concerné.

Une absence d'assiduité est autorisée pour les publics spécifiques, sous réserve qu'ils soient reconnus en tant que tels par l'établissement et qu'ils fournissent une attestation justifiant cette dispense du fait de leur situation.

Les absences justifiées dans le cadre de l'alternance et la formation continue sont celles prévues par le Code du Travail. L'étudiant doit justifier par un document officiel toutes ses absences.

Le jury est souverain pour apprécier la nature de l'absence.

Chaque étudiant doit également respecter les règles de ponctualité relatives à l'emploi du temps. Tout étudiant arrivant en retard en début de cours ou après la pause peut être exclu de la séance et ce retard est alors traité comme une absence.

### III – Règles de validation, compensation, valorisation, capitalisation

**Article 5 : Validation, compensation, valorisation, capitalisation**

**5.1 – Règles générales d'obtention des UE, semestre, année**

<b>Année</b>	<p>Moyenne pondérée des semestres <math>\geq 10/20</math></p> <p>Les semestres de M1 sont compensables : <input type="checkbox"/> oui    <input checked="" type="checkbox"/> non</p> <p>Les semestres de M2 sont compensables : <input type="checkbox"/> oui    <input checked="" type="checkbox"/> non</p>																																			
<b>Semestre</b>	<p>Moyenne pondérée des UE <math>\geq 10/20</math></p> <p>Un semestre peut être acquis :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- soit par <b>validation</b> de chacune des UE qui le composent (note <math>\geq 10/20</math>),</li> <li>- soit par <b>compensation</b> semestrielle entre ces UE (moyenne générale au semestre <math>\geq 10/20</math>).</li> </ul> <p>Pour les UE ayant une note seuil, se reporter au paragraphe « note seuil » ci-dessous.</p> <p>Les notes obtenues dans les universités partenaires sont converties dans le système français à l'aide de la grille d'équivalence suivante :</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Niveau</th> <th>Allemagne</th> <th>Espagne</th> <th>France</th> <th>Pologne</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>1.0</td> <td>10</td> <td>18</td> <td>5.0</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>1.3</td> <td>9</td> <td>16</td> <td>4.5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>2.0</td> <td>8</td> <td>14</td> <td>4.0</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>3.0</td> <td>6</td> <td>12</td> <td>3.5</td> </tr> <tr> <td>E</td> <td>4.0</td> <td>5</td> <td>10</td> <td>3.0</td> </tr> <tr> <td>F, Fx</td> <td>5.0</td> <td>4</td> <td>8</td> <td>2.0</td> </tr> </tbody> </table>	Niveau	Allemagne	Espagne	France	Pologne	A	1.0	10	18	5.0	B	1.3	9	16	4.5	C	2.0	8	14	4.0	D	3.0	6	12	3.5	E	4.0	5	10	3.0	F, Fx	5.0	4	8	2.0
Niveau	Allemagne	Espagne	France	Pologne																																
A	1.0	10	18	5.0																																
B	1.3	9	16	4.5																																
C	2.0	8	14	4.0																																
D	3.0	6	12	3.5																																
E	4.0	5	10	3.0																																
F, Fx	5.0	4	8	2.0																																

<b>Bloc de connaissances et de compétences (BCC)</b>	<p>Le bloc de connaissances et de compétences est un ensemble cohérent d'UE visant à valider et à attester l'acquisition d'ensembles homogènes et cohérents de compétences.</p> <p>Le bloc de connaissances et de compétences peut être acquis :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- soit par <b>validation</b> de chacune des UE qui le composent (note <math>\geq 10/20</math>),</li> <li>- soit par <b>compensation</b> entre ces UE (moyenne générale <math>\geq 10/20</math>).</li> </ul>
<b>UE</b>	<p>Moyenne pondérée des EC et/ou des matières <math>\geq 10/20</math></p> <p>Si une UE est composée d'EC et, le cas échéant, de matières, elle peut être acquise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- soit par <b>validation</b> de chacun des EC ou matières qui la composent (note <math>\geq 10/20</math>),</li> <li>- soit par <b>compensation</b> entre ces EC ou matières (moyenne générale à l'UE <math>\geq 10/20</math>).</li> </ul> <p>Pour les UE, les EC et les matières ayant une note seuil, se reporter au paragraphe « note seuil » ci-dessous.</p>
<b>Élément Constitutif (EC) ou Matières le cas échéant</b>	Moyenne pondérée des épreuves $\geq 10/20$
<b>Notes seuil</b>	Une note seuil de 10/20 est appliquée à l'ensemble des éléments constitutifs et donc l'ensemble des UE en M1 et en M2, à l'exception des matières, EC et UE non compensables pour lesquels une note seuil de 10/20 est appliquée (cf. ci-dessous).
<b>UE non compensables</b>	Pas de compensation possible entre les UE (note ou moyenne $\geq 10/20$ ).
<b>5.2 – Validation du niveau d'anglais</b>	
<p>Grenoble IAE organise des sessions de participation aux tests ou examens d'anglais issus d'organismes extérieurs (TOEIC, TOEFL, Linguaskill ou équivalent) en vue d'obtenir un niveau B2 pour les étudiants en formation initiale et en alternance. La validation de ce niveau est effectuée par le jury de diplôme. Pour les étudiants en situation de handicap, sur proposition des enseignants de langues, il est possible d'envisager des modalités d'évaluation du niveau de langue adaptées aux types de handicap.</p> <p>En cas de non validation du niveau de langue avant la fin des deux années de master, l'étudiant dispose deux années pour présenter une attestation du niveau exigé en langue anglaise. Elle ou il sera alors diplômé dans l'année universitaire de justification de son niveau B2, à condition d'avoir procédé à son inscription administrative avant le 1<sup>er</sup> juin de l'année universitaire. Au cours de cette période, l'étudiant doit s'inscrire en aménagement de scolarité.</p>	
<b>5.3 – Valorisation Statuts spécifiques étudiants</b>	
Se référer au règlement cadre des études et des examens du cycle Master.	
Bonification	Néant.
<b>5.4 – Capitalisation</b>	
<p><b>Capitalisation des EC et UE</b> = acquisition définitive d'un élément porteur de crédits (EC, UE), dès lors que l'étudiant y a obtenu la moyenne (note <math>\geq 10/20</math>), sans condition de durée. Leur acquisition emporte celle des crédits européens correspondants.</p> <p>Les matières sans crédits ne sont pas capitalisables.</p> <p><b>Conservation d'une matière</b> : une note supérieure ou égale à 10/20 d'une matière non porteuse de crédits peut être conservée pendant un an sous réserve de validation par le jury et de l'établissement d'un contrat pédagogique.</p>	

## IV- Examens

<b>Article 6 : Modalités de contrôle des connaissances et des compétences</b>	
<b>6.1 – Modalités d'examens</b>	
Se reporter au <b>Tableau de Modalités de Contrôle des Connaissances et des compétences</b> de la formation (Tab. MCCC).	
<b>6.2 – Gestion des absences aux examens</b>	
<b>Absence aux Contrôles Continus (CC)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les étudiants en absence injustifiée (ABI) sont considérés comme défaillants à l'épreuve de Contrôle Continu (CC) concernée.</li> <li>- Les étudiants en absence justifiée (ABJ) se voient affecter un zéro à l'épreuve de CC, sauf s'il est possible de leur proposer une épreuve de seconde chance.</li> </ul>

Approuvé par le CEVU du 28 septembre 2023 – Validé par le CA du 11 octobre 2023.

<b>Absence aux Evaluations Terminales (ET) de 1<sup>ère</sup> session</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les étudiants en absence injustifiée (ABI) sont considérés comme défaillants à l'Examen Terminal concerné.</li> <li>- En cas d'absence justifiée (ABJ) à l'ET, les responsables de formation choisissent, avec l'accord du jury, soit d'affecter un zéro à l'ET, soit de déclarer l'étudiant défaillant à l'ET.</li> </ul>
<b>Absence aux Examens Terminaux (ET) de session de seconde chance</b>	<p>Les règles d'absence ci-dessous s'appliquent lorsque l'étudiant est inscrit aux épreuves de seconde chance. Dans les autres cas, les notes de 1<sup>ère</sup> session sont reportées.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les étudiants en absence injustifiée (ABI) sont considérés comme défaillants à l'ET.</li> <li>- Les étudiants en absence justifiée (ABJ) lors de la session de seconde chance, pourront, <b>sous réserve d'accord du responsable d'année et de faisabilité</b>, se voir proposer une nouvelle épreuve de nature et de durée équivalentes. En cas d'impossibilité, un zéro est affecté à l'ET concerné.</li> </ul>

### 6.3 – Adaptation des modalités d'évaluation dans des circonstances exceptionnelles

Conformément à l'article 14 de l'Arrêté du 30 juillet 2018 modifiant l'arrêté du 22 janvier 2014 fixant le cadre national des formations conduisant à la délivrance des diplômes nationaux de licence, de licence professionnelle et de master : « *Lorsqu'ils sont confrontés à des situations exceptionnelles affectant le déroulement normal des examens, les établissements peuvent adapter les modalités d'évaluation en garantissant la qualité des diplômes délivrés, notamment en recourant aux usages du numérique.* »

Ces modifications de MCCC doivent faire l'objet d'un vote par les instances concernées.

#### Article 7 : Application du droit à la seconde chance

<b>Intervalle entre les 2 sessions</b>	La session de seconde chance est organisée, dans la mesure du possible, au minimum quinze jours après la publication des résultats de la session initiale.
<b>Report de note de la session 1 en session de seconde chance</b>	<p>En cas d'échec à un semestre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les UE dont la note est supérieure ou égale à 10 sont définitivement acquises. Aucune matière ou élément constitutif de ces UE ne peuvent être repassés.</li> <li>- Les UE non compensables dont la note est inférieure à 10/20 sont obligatoirement repassées.</li> </ul> <p>Si l'UE est composée d'Eléments Constitutifs (EC) ou de matières :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les notes des EC, s'ils sont acquis, sont automatiquement conservées pour la session de seconde chance,</li> <li>- les notes des matières peuvent être conservées, selon l'appréciation du responsable de mention.</li> </ul> <p>Quelle que soit la note de session de seconde chance, elle remplace la note de session 1.</p>

## V- Résultats

#### Article 8 : Jury

Les décisions du jury, en ce qui concerne les notes et le résultat final, sont définitives et sans appel.

Le jury est souverain et peut, par une délibération spéciale, attribuer ou non des « points-jury » pour permettre à l'étudiant d'obtenir la moyenne.

L'étudiant qui constate une erreur dans la retranscription de ses résultats doit le signaler dans les meilleurs délais.

Il est préconisé que les jurys de M1 se réunissent au plus tard mi-juillet de l'année universitaire en cours pour les 2 sessions. Si cette préconisation ne peut pas être suivie pour des raisons pédagogiques, ces jurys doivent obligatoirement se réunir au plus tard mi-juillet pour la 1<sup>ère</sup> session et au plus tard le 10 septembre pour la session de seconde chance.

Les jurys de session de seconde chance de M2 (ou session unique le cas échéant) devront se réunir au plus tard le 30 septembre de l'année universitaire en cours.

#### Article 9 : Communication des résultats

Les résultats sont affichés sur le lieu de formation et sur l'intranet étudiant (LEO). Conformément à ce qui est prévu dans la Charte des examens, l'affichage des résultats sur le lieu de formation fait courir les voies et délais de recours pour les étudiants.

#### Article 10 : Redoublement

Redoublement en M1 : le redoublement n'est pas de droit.

Les étudiants qui souhaitent redoubler doivent le demander expressément. Leur demande est examinée par la commission d'admission. En cas d'admission, ils doivent respecter les conditions d'inscription.

Redoublement en M2 : le redoublement en M2, au sein du même parcours de la même mention est de droit.

<b>Redoublement</b>	<p>La demande d'un étudiant souhaitant redoubler dans un autre parcours de cette même mention, ou dans une autre mention, sera soumise à l'avis de la commission d'admission.</p> <p>Les étudiants qui souhaitent redoubler doivent le formuler expressément.</p> <p>Les éléments capitalisables (porteurs de crédits ECTS) sont définitivement acquis et donc pris en compte pour le redoublement. Ils ne peuvent pas être repassés.</p> <p>En cas de changement de maquette, les composantes doivent prévoir les mesures transitoires pour les redoublants précisées à l'article 18.</p>
<b>Article 11 : Admission au diplôme</b>	
<b>11.1 – Diplôme de Master</b>	
<p><b>Le master est obtenu lorsque l'étudiant a validé indépendamment le M1 et le M2.</b></p> <p>La note de Master est déterminée par la moyenne des semestres 9 et 10.</p> <p>L'obtention du diplôme emporte la validation de l'ensemble des blocs de connaissances et compétences.</p>	
<b>11.2 – Diplôme intermédiaire de Maîtrise</b>	
La maîtrise est obtenue par validation de chacun des deux semestres du M1.	
<b>11.3 – Règles d'attribution des mentions</b>	
<p>La mention est attribuée sur la base de la moyenne générale au diplôme, qu'il soit obtenu en session 1 ou en seconde chance.</p> <p>Moyenne <math>\geq 10</math> et <math>&lt; 12</math> = Passable  Moyenne <math>\geq 12</math> et <math>&lt; 14</math> = Assez Bien  Moyenne <math>\geq 14</math> et <math>&lt; 16</math> = Bien  Moyenne <math>\geq 16</math> = Très Bien</p>	
<b>11.4 – Délivrance du Supplément au diplôme de Master</b>	
Le Supplément au diplôme de Master est délivré sur demande de l'étudiant.	

## VI- Dispositions diverses

<b>Article 12 : Césure</b>
<p>C'est une période pendant laquelle un étudiant, inscrit <b>dans une formation initiale</b> d'enseignement supérieur, suspend temporairement ses études dans le but d'acquérir une expérience personnelle ou professionnelle, soit en autonomie, soit encadré dans un organisme d'accueil en France ou à l'étranger (Cf. article D.611-13).</p> <p>Elle est effectuée sur la base d'un strict volontariat de l'étudiant qui s'y engage et ne peut être rendue nécessaire pour l'obtention du diplôme préparé avant et après cette suspension. Elle ne peut donc pas comporter un caractère obligatoire.</p> <p>Chaque cycle d'études ouvre droit à une seule période de césure durant un semestre ou une année.</p> <p>Elle peut débiter dès l'inscription dans la formation et s'achève au plus tard avant le début du dernier semestre de la fin de cette formation quelle que soit la durée du cycle d'études.</p> <p>Tout projet de césure est soumis à l'approbation de l'Administrateur général, et par délégation au directeur de composante, compte tenu de la qualité et de la cohérence du projet.</p>
<b>Article 13 : Déplacements</b>
Les étudiants pourront dans le cadre de leur scolarité être amenés à effectuer certains déplacements pour participer à des activités à l'extérieur des locaux de l'université.

#### **Article 14 : Etudes dans une université étrangère, le cas échéant**

Une mobilité pour étudier dans une université étrangère, à l'année ou au semestre, est possible dans le cadre des accords d'échanges internationaux de l'université ou de la composante.

Elle est conditionnée à l'accord préalable du responsable du parcours (ou, a minima, du responsable des relations internationales de la composante), de la DGD-DIT et des responsables de l'université d'accueil.

Les dispositions font l'objet d'un contrat pédagogique signé avec l'étudiant et approuvé par le responsable de parcours. Le contrat pédagogique précise l'université d'accueil, la nature des UE suivies et les obligations de l'étudiant en échange et les modalités de transcription des notes.

Pour chaque université partenaire et pour chaque discipline, les transcriptions de notes se feront, sur la base de grilles de conversion de notes, établies par la composante et consultables auprès de sa cellule RI.

Pour chaque semestre, la note obtenue par l'étudiant prendra en compte la progression, la situation dans l'université partenaire et toute information de performance et de classement additionnelle dans les UE suivies, en plus des grilles de conversion de notes. La compensation entre les UE suivies à l'étranger suivra le règlement des études de l'année d'inscription à l'UGA. Toutes les transcriptions de notes feront l'objet d'une délibération en jury de diplôme.

#### **Article 15 : Dispositions pour les publics à besoins spécifiques**

Se référer au règlement cadre des études et des examens du cycle Master.

#### **Article 16 : Discipline générale**

Se référer au règlement cadre des études et des examens du cycle Master.

#### **Article 17 : Dispositions spécifiques à la formation**

Néant.

#### **Article 18 : Mesures transitoires**

Néant.

#### **Article 19 : Evaluation des enseignements par les étudiants**

Ce dispositif est fixé à l'Article 15 de l'Arrêté du 30 juillet 2018 relatif au cadre national des diplômes nationaux de licence, de licence professionnelle et de master :

*« Afin d'assurer l'amélioration continue des formations, des dispositifs d'évaluation des formations et des enseignements sont mis en place selon des modalités définies par l'établissement pour lui permettre d'apprécier la pertinence de son offre de formation et d'évaluer la qualité de son offre ainsi que l'efficacité des innovations pédagogiques mises en œuvre au regard de la réussite des étudiants. (...) »*